

**UNIVERSITAS BINA NUSANTARA**

---

Jurusan Sistem Informasi

Skripsi Sarjana Komputer

Semester Ganjil tahun 2010/2011

**ANALISA KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP IMPLEMENTASI E-CRM****(WWW.KLIKBCA.COM) PADA BCA****(STUDI KASUS JURUSAN SISTEM INFORMASI****UNIVERSITAS BINA NUSANTARA)**

Agus Kakim 1100031096

Andrianus 1100031190

Peter Yusup 1100032615

Kelas / Kelompok: 07-PAM / 6

**Abstrak**

Tujuan penelitian ialah untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Bina Nusantara terhadap pelayanan yang diberikan oleh BCA melalui *website* KlikBCA sebagai bagian dari implementasi E-CRM pada BCA. Metode penelitian yang digunakan adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada responden sejumlah 258 orang dimana sampel adalah mahasiswa Universitas Bina Nusantara jurusan Sistem Informasi. Kuesioner disusun menggunakan skala Likert dan terdiri dari 16 variabel. Hasil yang dicapai berupa data mengenai seberapa besar kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan terhadap KlikBCA dimana data yang didapat akan digunakan untuk memberikan rekomendasi kepada BCA untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Simpulan yang didapat yaitu implementasi E-CRM berhubungan dan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kinerja KlikBCA pun masih membutuhkan banyak perbaikan agar dapat memenuhi keinginan pelanggannya.

**Kata Kunci**

Analisa, Kepuasan, E-CRM, KlikBCA